

PROPOSTA COMERCIAL

EMPRESA: Câmara de Deputados -DF
A/C.: Tiago Merheb





Salvador, 17 de dezembro de 2015

162
9

Prezado,

A **SOFTWELL SOLUTIONS** tem objetivo principal de ajudar nossos clientes a obter sempre as melhores práticas para desenvolver com o **MAKER**, além de transferir o know how para extração do máximo de produtividade na ferramenta.

Contratando o suporte para atendimento diferenciado sua empresa e sua equipe terão um pronto atendimento através nossos canais para uma resposta imediata a necessidade apresentada, é importante lembrar que esta ajuda sempre será relativa ao uso da ferramenta Maker, se identificado que a demanda é referente a regra de negócio do cliente será encaminhado uma alternativa de consultoria. Além de possuir direito a atualizações.

Agradecemos a oportunidade para estarmos apresentando nossas soluções adicionais e ficamos a disposição para qualquer informação necessária.

Atenciosamente,

Moniara da Cruz
Gerente de Negócios
moniara@softwell.com.br
(71) 2108-3800 – (71) 9330-9790

163
9

Contrato de Suporte Adicional Softwell

Conforme documento disponibilizado pela CAMARA DE DEPUTADOS - DF que possui os itens detalhados abaixo, segue nossa proposta de preços:

OBJETO

Constitui objeto do presente Memorial Descritivo a prestação de serviços de suporte técnico, com garantia de funcionamento e atualização, de 05 (cinco) licenças do software MAKER ALL, versão 2.7, ou mais recente, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis nos termos da legislação vigente.

SUPORTE

O Suporte Técnico consiste na prestação de serviços necessários para manter o ambiente de produção e de desenvolvimento em perfeito funcionamento, bem como dirimir as dúvidas técnicas relativas ao uso e à operação do software, como também às relativas ao desenvolvimento de aplicações com o uso do Maker.

São formas admissíveis de Suporte Técnico o atendimento telefônico, o atendimento remoto, o atendimento via Portal e o atendimento via Chat.

A prestadora do serviço colocará a disposição da CAMARA DE DEPUTADOS - DF o serviço telefônico para atendimento e suporte técnico, em português, por meio de ligação local em São Paulo, ligação gratuita (0800), ou ligação a cobrar, disponível em horário comercial, durante os dias úteis da vigência do Contrato.

Os serviços serão prestados em dias de expediente normal da CAMARA DE DEPUTADOS - DF, no horário das 08:00 às 18:00 (hora de Brasília), nos locais indicados pelo gestor.

As solicitações encaminhadas pela CAMARA DE DEPUTADOS - DF, em qualquer das modalidades de suporte acima descritas, deverão ser registradas e identificadas pela prestadora dos serviços, bem como repassadas à CAMARA DE DEPUTADOS - DF, para devido controle e acompanhamento.

A prestadora dos serviços colocará a disposição da CAMARA DE DEPUTADOS - DF, para as formas de atendimento via Portal e via Chat, endereço eletrônico de site Web disponível durante todo o horário de suporte já previsto neste Termo.

A interface de atendimento via portal deverá permitir, no mínimo, o registro de tickets com a descrição textual da solicitação, a classificação do tipo de incidente registrado (Muito Alta, Alta, Média, Baixa e Muito Baixa) e a anexação de arquivos que contribuam para a elucidação e o atendimento da solicitação.

O Atendimento via Chat será operacionalizado através de serviço de mensageria, disponibilizado no mesmo Site Web onde é realizado o Atendimento via Portal, e deverá permitir a comunicação bidirecional através de trocas instantâneas de mensagens de texto.

A CAMARA DE DEPUTADOS - DF poderá, de forma fundamentada, solicitar à Prestadora de Serviços, que substitua os profissionais empregados que apresentem conduta inconveniente ou incompatível com o desempenho das funções atribuídas, devendo os substitutos possuírem as mesmas qualificações exigidas para a prestação do serviço.

164
G

GARANTIA DE FUNCIONAMENTO

São consideradas obrigações decorrentes da garantia de funcionamento as eventuais correções de problemas relativos a defeitos (*bugs*, etc.), bem como o fornecimento de todas as correções e evoluções de softwares (*patches*, novas versões, etc.) tornadas disponíveis ao mercado pelo fabricante.

Considera-se **Tempo de Resposta** o tempo decorrido entre a comunicação feita pela CAMARA DE DEPUTADOS - DF à Prestadora de Serviços e o início das atividades destinadas à resolução do incidente/demanda.

Considera-se **Tempo de Resolução** como o tempo decorrido entre a comunicação formal feita pela CAMARA DE DEPUTADOS - DF à Prestadora do Serviço e a efetiva resolução do incidente/demanda, conforme o caso:

- a) No caso de **incidentes Muito Altos e Altos**, que **caracterizem a indisponibilidade da solução**, o **Tempo de Resposta é de 16 (dezesesseis) horas úteis** e o **Tempo de Resolução do incidente é de 06 (seis) dias úteis**, contados a partir da comunicação formal da CAMARA DE DEPUTADOS - DF à prestadora de serviços;
- b) A Prestadora de Serviços fica obrigada a encaminhar relatórios de acompanhamento dos incidentes, via e-mail, providenciando a respectiva solução. A prestação desse serviço poderá ser realizada por via remota, a critério da CAMARA DE DEPUTADOS - DF;
- c) No caso de Incidentes **Médios, Baixos e Muito Baixos**, aqueles que **não causem a indisponibilidade da solução**, o **Tempo de Resposta é de 24 (vinte e quatro) horas úteis** e o **Tempo de Resolução do incidente é de 08 (oito) dias úteis**, contados a partir da comunicação formal da CAMARA DE DEPUTADOS - DF à prestadora de serviços;
- d) O prazo de resolução de chamados técnicos para esclarecimento de dúvidas sobre funcionalidades do Maker All e procedimentos relativos ao desenvolvimento de **aplicações é de 02 (dois) dias úteis**;
- e) Durante a vigência da prestação dos serviços, a prestadora fica obrigada a resolver, sem custos adicionais, quaisquer problemas relativos a defeitos (*bugs*, etc.), bem como a fornecer todas as correções (*patches*, etc.) disponibilizadas no mercado.

165
P

Serviços de Suporte Técnico Presencial

O Suporte Técnico Presencial consiste na prestação dos serviços necessários para manter o ambiente de produção e de desenvolvimento em perfeito estado de funcionamento durante seu uso continuado em atividades de desenvolvimento de softwares e na sua implantação em ambiente de produção.

- Forma admissível de Suporte Técnico:
 - Atendimento Presencial;
- O Serviço de Suporte Técnico poderá ser prestado durante o período de 12 (doze) meses;
- Os serviços serão prestados em dias de expediente normal, no horário de 08:00 às 18:30, horário de Brasília – DF
- O acionamento da prestadora de serviços ocorrerá sempre por demanda originada pela CÂMARA DOS DEPUTADOS, a partir da constatação da ocorrência de incidentes críticos, assim diagnosticados pela equipe de informática da Câmara dos Deputados, e da impossibilidade de sua resolução por parte da mencionada equipe.
- Durante a vigência da prestação do Serviço, o número de atendimentos presenciais por parte da prestadora está limitado à 03 (três) visitas técnicas anuais;
- Os Serviços de Suporte Técnico serão sempre executados nas dependências da Câmara dos Deputados, em Brasília, DF.

Garantia de Funcionamento

São consideradas obrigações decorrentes da garantia de funcionamento, eventuais correções de problemas relativos à defeitos (bugs, etc.), bem como o fornecimento de todas as correções e evoluções de softwares (patches, novas versões, etc.) tornadas disponíveis ao mercado pelo fabricante.

- Considera-se Tempo de Resposta o tempo decorrido entre a comunicação feita pela CÂMARA DOS DEPUTADOS à Prestadora de Serviços e o início das atividades destinadas à resolução do incidente / demanda;
- Considera-se Tempo de Resolução como o tempo decorrido entre a comunicação formal feita pela CÂMARA DOS DEPUTADOS à Prestadora do Serviço e a efetiva resolução do incidente / demanda, conforme o caso:
 - No caso de acionamento, por parte da Câmara dos Deputados, do **Serviço de Suporte Técnico Presencial**, fica a prestadora de serviços obrigada a iniciar a prestação do referido serviço técnico presencial (Tempo de Resposta), no prazo de **24 (vinte e quatro) horas úteis**, contadas a partir do início da comunicação

formal da CÂMARA DOS DEPUTADOS. O Tempo de Resolução do incidente que originou o acionamento do Serviço de Suporte Técnico Presencial é de **40 (quarenta) Horas Úteis**, contadas a partir do aceite do incidente pela prestadora de serviços.

- A Prestadora de Serviços fica obrigada a, ao providenciar a solução do incidente que originou o acionamento do serviço, encaminhar relatório detalhando todos os procedimentos efetuados para a sua resolução.
- Durante a vigência da prestação dos serviços, a prestadora fica obrigada a resolver, sem custos adicionais, quaisquer problemas relativos a defeitos (bugs, etc.), bem como a fornecer todas as correções (patches, etc.) tornadas disponíveis ao mercado.

Atualização de Licenças de Software

- A Provedora de Serviços deverá fornecer toda e qualquer atualização pertinente ao software Softwell Maker durante a vigência do contrato. Para fins desta especificação técnica, entende-se como atualização o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo-se patches, fixes, correções, updates, Service Packs, novas releases, builds, funcionalidades e o provimento de upgrades englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilizações de tais versões ocorra durante o período de vigência do contrato.
 - Considera-se Atualização de Software a série de procedimentos destinados a atualização do Softwell Maker, a partir da liberação de atualizações por parte do fabricante, sendo que tais atualizações correrão as expensas da provedora do serviço;
 - A provedora do serviço deverá formalmente informar e encaminhar à CÂMARA DOS DEPUTADOS, no prazo máximo de 15 (quinze dias) úteis decorridos desde a liberação ao mercado, as novas versões dos produtos contratados, devidamente acompanhadas das licenças definitivas de uso.
 - Ocorrendo, por iniciativa do fabricante do produto, descontinuidade, substituição ou incorporação em outro produto, de funcionalidades exigidas para a solução fornecida, fica a provedora de serviços obrigada a fornecer seu substituto, sem custos adicionais, para a Câmara dos Deputados, caso este venha a ser ofertado ao mercado.
 - No caso de substituição do produto por iniciativa do fabricante do produto, deverá o novo produto conter, necessariamente, todas as funcionalidades daquele que vier a substituir, além de prover todos os serviços antes disponíveis.

- *A Provedora dos Serviços deverá fornecer, sob demanda da Câmara dos Deputados, treinamento para até 08 (oito) analistas de desenvolvimento com fins de atualizar os conhecimentos em relação ao novo produto ofertado. Esse treinamento deverá ser faturado separadamente do faturamento mensal do Serviço de Garantia de Atualização das licenças do Maker e deverá ser ministrado, em caso de demanda, nas dependências da Câmara dos Deputados em Brasília - DF;*
- *Independentemente de demanda de treinamento por parte da Câmara dos Deputados, a Provedora de Serviços deverá fornecer, sem qualquer ônus adicional, material de treinamento oficial do software atualizado para a versão fornecida, incluindo aí manuais, apostilas, slides para aula e/ou qualquer outro material utilizado em treinamentos oficiais ministrados pela Provedora dos Serviços.*

A Provedora dos Serviços fica obrigada, conforme orientação e interesse da Câmara dos Deputados, a detalhar, explicitar em documentos e/ou repassar todo o conhecimento técnico utilizado na operacionalização e/ou atualização das versões dos produtos em seu ambiente de execução.

FICHA DE AQUISIÇÃO – MC305-2015

Razão Social:	CNPJ:
Nome	Inscrição:
Fantasia:	Telefone:
Telefone:	Fax:
Endereço:	
Bairro:	Cidade/UF:
Número:	Complemento:
CEP:	Site:
Contato:	Cargo:
E-mail:	Nº Tokens

DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO

Serviço	Unidade	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total
Suporte Técnico	Meses	12	R\$ 44.400,00	✓ R\$ 44.400,00 5046
Suporte Presencial	Visita	03*	R\$ 16.500,00	✓ R\$ 49.500,00 5049
Garantia de Atualização	Licença	15	R\$ 45.000,00	✓ R\$ 45.000,00 5047
Treinamento Presencial	Pessoas	08**	R\$ 1.950,00	✓ R\$ 15.600,00 5041

Preço total desta proposta: R\$ 154.500,00 (cento e cinquenta e quatro mil e quinhentos reais)

* Estimativa baseada no número de visitas presenciais ocorridas durante a vigência do último contrato de suporte e garantia de atualização de versão

** Número de analistas e desenvolvedores terceirizados hoje desenvolvendo com o Softwell Maker.

*** O preço unitário do suporte e upgrade contempla o preço mensal para cobertura das 15 licenças, nas condições estabelecidas e supracitadas nesta proposta.

CONDIÇÕES PAGAMENTO

() após a liberação do empenho ou ordem de compra / mensal

Data de emissão: 17-12-2015

Validade da Proposta: 60 dias a partir da data de emissão.

DADOS BANCÁRIOS:

Banco do Brasil: Ag.: 3460-6 / C.C.: 26915-8 CNPJ: 08.885.119/0001-09 – Softwell Solutions

Favor enviar este pedido juntamente com o comprovante de depósito do sinal para: moniar@softwell.com.br ou fax (71) 2108.3800.



- (i) O contratante declara que teve conhecimento e concorda com as cláusulas e condições do Contrato de Licenciamento e Contrato de Serviços, entregues juntamente com a Proposta Comercial, também disponível em www.softwell.com.br.

169
A